

## خارطة التعاطف

### ماهي خارطة التعاطف ؟

خارطة التعاطف مع المستفيد أداة تحليلية تستخدم في مرحلة الاستكشاف لفهم المستفيدين وإدراك مشاعرهم بشكل أفضل والتعاطف مع أفعالهم للحصول على فهم عميق لاحتياجاته وتطلعاته

### لماذا تستخدم؟

تساعد في تحليل وضع المستفيد من عدة جوانب لفهم احتياجاته وفهم تطلعاته

### تعليمات الإستخدام

١- حدد الفئة المستهدفة التي تستهدفها من خلال فكرتك  
٢- بالتعاون مع فريقك حدد القائمة التي ستقوم بمقابلتها  
٣- ابدء المقابلات ولا تنسى استخدام تقنية لماذا وذلك لفهم اعرق  
٤- ابق نظرة على رغبات و نقاط ألم المستفيد وأبدأ بالتفكير في احتياجاته وكيف يمكنك توفيرها

ما هي احتياجاته؟  
ما هي رغباته؟  
ما هي مخاوفه؟  
ما هي تطلعاته؟

### بماذا يشعر أو يفكر؟



١

اسم الشخصية  
.....

### ماذا يرى؟

ماذا يرى في البيئة المحيطة؟  
ماذا يرى من خدمات وتجارب؟  
ماذا يقرأ أو يشاهد؟

٤

### ماذا يسمع؟

من هم المؤثرين على المستفيد؟  
ما هي القنوات الإعلامية التي تؤثر عليه؟  
ماذا يسمع من الآخرين؟

٣

### ماذا يقول أو يفعل؟

ماهو سلوك المستفيد؟  
ماذا يقول المستفيد؟  
ماهي ردة فعل المستفيد من اتجاه الخدمة المقدمة؟

### المكاسب

الرغبات والاحتياجات  
ماهي رغبات واحتياجات المستفيد ؟  
ما هي الفائدة التي ستعود على المستفيد؟  
كيف سيتذكر المستفيد هذه التجربة؟

### الصعوبات

المخاوف والاحباطات  
ماهي احباطات المستفيد ؟  
ما هي العوائق التي تقف في طريقه؟  
ما هي المخاطر التي يواجهها؟